

1 INTRODUCCIÓN

1 INTRODUCCIÓN

El plazo de cuatro meses para la resolución de reclamaciones que viene establecido en la normativa actual determina que la elaboración de la *Memoria de Reclamaciones* de cada año no pueda comenzarse antes del 30 de abril del año siguiente, lo que, a su vez, en la práctica, relega su publicación a un momento posterior a la *Memoria de la Supervisión Bancaria en España* y al informe de gestión anexo al *Informe Anual*. Así, en las pasadas semanas ambas publicaciones han ido avanzando información sobre el número de reclamaciones recibidas en el Banco de España durante 2015, especialmente en el caso de la primera, la *Memoria de la Supervisión Bancaria en España*, que dedica el capítulo 4 a la supervisión de la conducta de entidades y que se detiene en el notable valor que aporta el análisis del número, la tendencia y el contenido de las reclamaciones a las labores supervisoras del Banco que implementa el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones (DCMR, en lo sucesivo).

Es, por tanto, conocido que el número de reclamaciones ha descendido en 2015, continuando una tendencia que viene del año anterior, 2014, y que parece seguir. Las reclamaciones presentadas ante el Banco de España alcanzaron un máximo cercano a las 35.000 en 2013, para caer a algo menos de 29.528 en 2014 y no llegar siquiera al 70 % de esta cifra en 2015, con 20.262 reclamaciones presentadas. Según la información disponible, a 31 de mayo de 2016 las reclamaciones recibidas superan ligeramente las 7.000, lo que, en la proyección más simple, permite concluir que este año se cerrará, de nuevo, con un número de reclamaciones inferior al del año anterior. La caída en el número absoluto de reclamaciones se constata también en las métricas relativas, por población y por actividad financiera, que se presentan en el capítulo 2.

Las reclamaciones referidas a las denominadas «cláusulas suelo» siguen teniendo un peso importante sobre el total de las reclamaciones — 46 % —, aunque decrecen con respecto a años anteriores, circunstancia que, probablemente, esté relacionada con la proliferación de pronunciamientos judiciales, materializados o anunciados, de variado tipo y sentido y con las estrategias seguidas por las entidades singularmente afectadas para hacer conciliar sus legítimos intereses con los de sus clientes a la vista de tales pronunciamientos. También, sin duda, el descenso de las reclamaciones sobre las «cláusulas suelo» está relacionado con un mayor conocimiento acerca de las competencias del DCMR en esta materia. Como se sabe cada vez mejor, el DCMR carece de potestad para interpretar la voluntad de las partes intervinientes en un contrato y, por tanto, para pronunciarse sobre la eventual abusividad de sus cláusulas, de manera que su actuación se limita a la efectiva comprobación del cumplimiento de la normativa sobre transparencia informativa y de la observancia de los criterios de buena práctica que el propio DCMR va sentando. Dada la especial relevancia que siguen teniendo este tipo de reclamaciones, del mismo modo que se hizo en las memorias de los dos años anteriores, en las páginas que siguen hay un buen número de informaciones y de valoraciones que se presentan de modo dissociado para los casos general y particular de las «cláusulas suelo».

Como es tradicional, la *Memoria de Reclamaciones* ofrece diferentes alternativas para valorar la evolución de las reclamaciones presentadas ante el Banco de España. La primera es el número absoluto de reclamaciones, cuya evolución general se acaba de repasar, que incorpora información que, para un análisis adecuado, debe depurarse de circunstancias como, entre otras, el incumplimiento por los usuarios del trámite previo de acudir al

servicio de atención al cliente (SAC) o al defensor del cliente (DC), la no competencia del Banco, la inatención por los reclamantes de la solicitud del DCMR para que completen la información aportada o la existencia de procedimientos judiciales que obligan a la inhibición del DCMR. No obstante esta limitación, el número absoluto de reclamaciones constituye una pieza importante de la valoración que realiza el DCMR y aporta enorme valor en su tarea supervisora de los SAC de las entidades, especialmente cuando se pone en relación con su tamaño o, en algunos casos, con su significativa concentración en determinados segmentos del mercado.

Una segunda alternativa consiste en explotar la información que ofrecen las reclamaciones que, tras ser admitidas, pasan a ser estudiadas y, a la vista de los argumentos de las partes y de las evidencias presentadas, informadas. Aquí la clave reside en analizar si los informes se pronuncian a favor de las entidades o de los reclamantes, sumando en este último caso los eventuales desistimientos, por el lado del reclamante, y los allanamientos a las pretensiones de este, por el lado de la entidad, en la medida en que, al fin y al cabo, ambos suponen cerrar el expediente a favor del reclamante. Pues bien, en 2015, como se verá, del total de resoluciones emitidas —informes, allanamientos y desistimientos— un 74,2 % finalizó en un sentido favorable a los intereses del reclamante, nivel prácticamente similar al de 2014, del 73,5 %. Pero este porcentaje total esconde un aumento en los allanamientos, del 26,6 % al 29,3 %, algo que, a pesar de redundar en una mejor atención final de las pretensiones de los reclamantes, plantea interrogantes sobre el adecuado funcionamiento de los SAC, que siempre tienen, en primera instancia, la oportunidad de resolver la controversia sin la mediación del DCMR.

En todo caso, un porcentaje elevado de informes favorables al reclamante indicaría que la entidad no ha resuelto adecuadamente la reclamación de sus clientes en su SAC, obligándoles a acudir al DCMR en busca de una resolución favorable a sus intereses.

En este punto interesa destacar que el índice de resoluciones favorables a los reclamantes, calculado en sentido amplio, como antes se ha señalado, es superior al general en el caso particular de las reclamaciones relacionadas con la aplicación del Código de Buenas Prácticas previsto en la normativa de protección de deudores hipotecarios en dificultad (81 %, frente al 74,2 % general). Aun siendo pocas, relativamente, las reclamaciones en esta materia y estar concentradas solo en algunas entidades, no cabe duda de que se trata de una cuestión de gran relevancia social, por lo que algunas de las iniciativas supervisoras del DCMR se están dirigiendo, precisamente, a esta materia, tal y como se describe en el capítulo 4 de la *Memoria de la Supervisión Bancaria en España, 2015* y con independencia de la participación activa del Departamento en la comisión de seguimiento pertinente que prevé la normativa referida.

La tercera y última alternativa que ofrece la *Memoria de Reclamaciones, 2015* para evaluar cualitativamente las reclamaciones presentadas es el índice de rectificación de las entidades bancarias ante informes del DCMR contrarios a sus intereses. Aun entendiendo la dificultad que, en ocasiones, entraña la rectificación de las entidades y la adopción del criterio sentado por el informe del DCMR, no cabe duda de que la rectificación es indicativa de la voluntad de la entidad de asumir ese criterio, que es, por lo demás, conocido. En este sentido, unas tasas bajas de rectificación llevarían al Departamento a incluir en sus acciones inspectoras actuaciones específicas para llevar a las entidades a asumir sus criterios en fases anteriores del procedimiento de reclamación e incluso, ya idealmente, en el origen de esta.

Sentado lo anterior, la mejor noticia que aporta la *Memoria de Reclamaciones, 2015* es que la media de rectificaciones se haya situado en 2015 en el 40 % de los informes favorables al reclamante, lo que representa un significativo incremento respecto al ejercicio anterior (25,6 %) y una notable mejoría sobre las ratios existentes hace tres o cuatro años. La mejoría es especialmente significativa para las reclamaciones por «cláusulas suelo», que pasan de rectificarse en un 16,4 % durante 2014 a rectificarse en un 35,4 % en el año 2015, aunque en ambos casos —general y «cláusulas suelo»— se constata una notable dispersión entre entidades.

Además de la triple gama de métricas señalada, la *Memoria de Reclamaciones* ofrece un doble criterio de sectorización de las entidades. Así, por un lado, y ante la enorme variedad de entidades supervisadas, se mantiene el tradicional sistema de ofrecer información detallada sobre los informes favorables a los reclamantes en las reclamaciones contra las entidades más activas, por cuota de mercado, en cuatro segmentos de este —«cláusulas suelo», resto de las reclamaciones sobre préstamos hipotecarios, depósitos a la vista y tarjetas—. A este conocido sistema se añade este año, como novedad, una nueva aproximación para evaluar el comportamiento y evolución de las entidades en lo relativo a reclamaciones basada en su clasificación en cuatro grupos (de C1 a C4), definidos en función de la cuota de mercado que tiene la entidad para determinados productos, el tipo de entidad según los registros oficiales del Banco de España y la prestación o no de servicios bancarios a personas físicas. Esta clasificación, que se toma de la seguida para definir el perfil supervisor de conducta y que fue explicada con detalle en el capítulo 4 de la *Memoria de la Supervisión Bancaria en España, 2015*, permite la comparación entre entidades más homogéneas, así como la valoración de las diferencias de comportamiento entre los propios grupos, y pone en directa relación el comportamiento de las entidades en la resolución de reclamaciones con la estrategia supervisora del Departamento.

No debe cerrarse esta breve introducción sin adelantar alguna referencia acerca de la actividad consultiva desarrollada por el DCMR, actividad íntimamente ligada a la resolución de reclamaciones —a menudo la consulta constituye un paso previo a la reclamación— y que ilustra en buena medida uno de los servicios que ofrece el Banco de España a los ciudadanos. Esta actividad consultiva ha disminuido en 2015, del mismo modo que las reclamaciones, llegando a las 35.567 consultas telefónicas y a las 3.237 escritas. Por su parte, las visualizaciones del Portal del Cliente Bancario ascendieron a 3.809.129.

Por lo demás, el ámbito de la actividad del DCMR relativa a la publicidad ya fue objeto de tratamiento detallado en la *Memoria de la Supervisión Bancaria en España, 2015*, mientras que la valoración de las iniciativas de educación financiera, en buena medida enmarcadas en el convenio que mantiene el Banco de España con la Comisión Nacional de Valores, fue objeto de atención en el informe de gestión anexo al *Informe Anual, 2015*. Remitimos, por tanto, al lector a estas publicaciones para recuperar la pertinente información.